اثر نظام الاتصالات في بعض خيارات التكيف التنظيمي الموجهة نحو معالجة فجوة المنظمات الرقمية تحليل لآراء المديرين في شركات الهاتف النقال العراقية

أ. م. د. عبد الستار محمد علي العدواني
الكلية التقنية الإدارية- موصل

م. د. أثمار عبد الرزاق محمد
المعهد التقني- نينوى

م. م. رضاء حازم محمد
المعهد التقني- نينوى

المستخلص

ابتدأ هذا البحث مشواره بالتعريف بمتغيراته وأبعاده لاسيما الفجوة الرقمية ، التي عمد الباحثون لأسباب تتعلق بحداثة مفهومها نوعا ما إلى التفصيل بخصوصها بدءا من المفهوم ومروراً بأسباب ظهورها ومؤشرات قياسها وانتهاءاً بسبل معالجاتها، والتي افترض الباحثون بخصوصها بإمكانية الاعتماد على ترصين المعرفة بعامة لدى الجهات التي تعاني من هذه الفجوة كمدخل لمعالجة موضوعها ،، ولاسيما المعرفة الموجهة خصيصاً لهذا الغرض.

ولان المعرفة غالباً ما ترصن بالاعتماد على بعض استراتيجيات أو خيارات التكيف التنظيمي ومنها التعلم والتدريب من جهة وبالاتصالات بوصفها عامل مؤثر في كافة تفاصيل الفاعلية التنظيمية كما يشير إلى ذلك الكتّاب من جهة أخرى .

لذا عمد الباحثون إلى التعامل مع الخيارين المذكورين متغيراً وسيطاً على نحو يتأثر بالاتصالات ثم ينقل هذا التأثير مع بقية تأثيراته الخاصة إلى المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية .

وقد توصلوا من خلال انجازهم لجملة تحليلاتهم للبيانات التي حصلوا عليها إلى ما يفيد في القول بصحة الافتراض الذي انطلقوا منه .

وفي ضوء ما توصلوا إليه قدموا مقترحاتهم وكانت تفيد في إمكانية تنفيذ وجهة نظرهم بما يساعد منظمات بلدنا على معالجة فجوتها الرقمية كخطوة لمعالجة فجوة بلدنا بما يجعله من البلدان التي يشار إليها بخصوص تجاوزه لمشكلات الفجوة الرقمية كماليزيا ونحوها .

Abstract

This research began by explaining its variables and dimensions especially the digital gap, which the authors explained it elaborately beginning with the concept, the reasons blind its emergence of its measurement, and how to treat it. The authors supposed the potentiality of relying on enforcing knowledge in general and the groups suffer from this gap in particular, especially the targeted knowledge to treat its subject.

As enforcing knowledge usually depends on some strategies or choices of organizational orientation among them is learning and training from one side, and communication, as an indicating factor for organizational effectiveness as the authors refer from the other side.

So authors tried to deal with the two mentioned choices in away effected by communication and then transform this effect as well as to other special effects to the targeted knowledge to treat the digital gap.

The authors through their achievement to the set of their data analysis which the obtained concluded that their supposition is true.

In the light of their conclusion they presented their suggestions that their is an ability to execute their point of view to help the organizations in our country to treat their digital gap as a step toward treating the gap our country suffers from such that make it one of the prominent countries as far as the problems of digital gap as Malaysia and its growth.

مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
المجلد 18
العدد 65
الصفحات 72 - 95

المقدمة

يطفو العالم الحاضر على بحر من المعلومات في كافة نواحي الحياة الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية ونحوها ، وقد نجم ذلك عما يعرف بثورة المعلومات ، التي عدّت بإجماع الكتاب وعلى الرغم من كل الفوائد التي قدمتها للبشرية بوصفها من اكبر التحديات التي عصفت وتعصف بهذه البشرية وببيئتها الحاضرة ،وذلك لكونها سلطت الأضواء من جديد على ما كان يعرف بالأمية التي ازدادت استفحالا في بعض المجتمعات الحاضرة نتيجة للجهل بالحواسيب وبقية تقانات المعلومات الحديثة وكيفية توظيفها هذه المرة.

لقد أدى التباين في استثمار المعرفة بالحواسيب وتقانات المعلومات وآليات توظيفها من قبل المستفيدين في أدائهم على النحو المناسب تحقيقا لأهدافهم الى اتساع فجوة التقدم أو ما اصطلح على تسميته بالفجوة الرقمية كما هو واضح بين أطرافها المختلفة بدءا بين الأفراد ومرورا بين المنظمات وانتهاءا بين المجتمعات التي انقسمت اعتمادا على قدراتها على استثمار هذه المعرفة وبقية أنواع المعرفة الأخرى تحقيقا لأهدافها الى ما بات يعرف بالمجتمعات المتقدمة والمجتمعات النامية ونحو ذلك من التقسيمات الأخرى .

وقدر تعلق الأمر بالمنظمات ، أدى التباطؤ في توظيف تقانات المعلومات الحديثة في أنشطة بعض المنظمات الى تفاقم جملة مشكلاتها التنظيمية فيها ، ولعل منها مشكلات تكيف هذه المنظمات مع بيئاتها ومشكلات الاتصالات فيها ونحوها، مما أسهم في اتساع الفجوة القائمة فيما بينها وبين المنظمات المتقدمة من جهة، واشر في نفس الوقت لهذه المنظمات هدف التحول لتطبيقات تقانات المعلومات الحديثة بوصفه الهدف الذي يجب أن يسمو تحقيقا له فوق كافة أهدافها الأخرى بغض النظر عن أهميتها من جهة أخرى.

لقد ظن الباحثون ذلك ، لذا سعوا في هذا البحث نحو توفير ما يمكن توفيره من السبل الداعمة لوجهة نظرهم ، لاسيما بعد اختبارها في إطار عدّ موضوع المعرفة الموجهة لمعالجة الفجوة الرقمية متغيرا معتمدا على نحو يتأثر ببعض خيارات تكيف المنظمات الأخرى كالتعلم التنظيمي والتدريب بوصفها متغيرا وسيطا والاتصالات بوصفها متغيرا مستقلا .

أما بخصوص ميدان البحث ، فقد اختار الباحثون شركات الهاتف النقال العراقية ميدانا لبحثهم ، وقد جاء اختيارها لأسباب تتعلق بتقدمها كما اتضح من الدراسة الاستطلاعية للباحثين في مجال اعتماد تطبيقات تقانات المعلومات الحديثة مقارنة بغيرها من المنظمات العراقية .

أما بخصوص ما توصل إليه البحث ، فقد تم توثيقه في أربعة محاور على النحو الآتي:

الأول: اختص بمنهجية البحث (مشكلته ، أهدافه و أهميته ، فرضياته ، حدوده، مجتمعه وعينته ، منهجه وأساليبه في جمع البيانات ومعالجتها).

الثاني: ضم الإطار النظري له ، الذي وفر بالاعتماد على آراء الكتاب وما تمخض عن أذهان الباحثين تعريفا مناسبا بمتغيرات بحثهم في جوانبهم المختلفة.

الثالث: اشتمل على الإطار الميداني للبحث بدءا من وصف عينته وانتهاءا بكل ما يمكن أن يقال بخصوص قبول أو رفض فرضياته.

الرابع: ضم استنتاجات البحث ومقترحاته

المحور الأول/ منهجية البحث

أولا: مشكلة البحث

يذهب الكتاب الى حصر أسباب فجوات المجتمعات والمنظمات الرقمية التي شاعت في السنين الأخيرة في نواحي الصعوبات التي تواجهها في مجالات إنتاج المعلومات وتخزينها واستثمارها على النحو المناسب تحقيقا لأهدافها.

وبحسب هؤلاء الكتاب ، تعدّ المنظمات المعتمدة لتطبيقات الحواسيب وتقانات المعلومات الحديثة في نواحي حياتها المختلفة وجملة الخيارات أو الاستراتيجيات المعززة لها وبخاصة بعض خيارات التكيف التنظيمي كالتعلم والتدريب أكثر قدرة على معالجة جملة الفروقات المسببة للفجوة الرقمية بينها وبين أقرانها من المنظمات الأخرى ، وذلك مقارنة مع المنظمات التي لا تولي الاهتمام المناسب لهذه التطبيقات ، بعبارة أخرى لا تعاني المنظمات المعتمدة لتطبيقات تقانات المعلومات الحديثة والخيارات أو الاستراتيجيات المعززة لها كثيرا مما يسمى بالفجوة الرقمية مقارنة بالمنظمات غير المعتمدة لهذه التطبيقات.

ومن جهة أخرى تبدو المنظمات المعتمدة لخيارات أو استراتيجيات التكيف التنظيمي في تعزيز تطبيقاتها لتقانات المعلومات الحديثة بحاجة الى تطوير أنظمة اتصالاتها على نحو أكثر من غيرها ، لأهميتها في مواكبة التطورات الحاصلة في مجال هذه التطبيقات.

وبغية التحقق من مدى دقة وجهتي النظر المذكورتين قدر تعلقهما بمنظمات بلدنا التي تعاني من هذه الفجوة بدلالة أدائها الحاضر، لاسيما إذا ما تمت مقارنته مع أداء أقرانها من منظمات البلدان الأخرى ، كالمنظمات الأوربية على سبيل المثال، عمد الباحثون خدمة لهذه المنظمات إلى مناقشتهما في هذا البحث.

وقد سعوا تسهيلا لذلك ، لاسيما بعد أن اختاروا في ضوء السياقات العلمية مجتمع بحثهم الذي سيقفون على تفاصيله لاحقا ، إلى التعبير عنهما كمشكلة بحثية بعدد من التساؤلات على النحو الآتي:

1. ما المقصود بفجوات المنظمات الرقمية؟ وما أهم أسبابها ؟ وما أهم السبل المناسبة لقياسها ومعالجتها؟
2. ما مستوى إلمام المبحوثين بخيارات أو استراتيجيات التكيف التنظيمي كالتعلم والتدريب وأهميتهما في مجال تعزيز معرفة المنظمات بعامة ، ومنها معرفتها الموجهة نحو معالجة فجوتها الرقمية؟
3. ما مستوى إدراك المبحوثين لأهمية الاتصالات في حياة المنظمات بغض النظر عن طبيعتها؟
4. هل يوجد ثمة أي ارتباط ولاحقا أي اثر للاتصالات بوصفها متغيرا مستقلا بخيارات أو استراتيجيات التكيف التنظيمي بوصفها متغيرا معتمدا ؟ ومن ثم ..... هل يوجد ثمة أي ارتباط ولاحقا أي اثر ايضا للخيارات المشار اليها بوصفها متغيرا مستقلا هذه المرة بمعرفة المنظمات الموجهة نحو معالجة فجوتها الرقمية بوصفها متغيرا معتمدا؟
5. ما أوجه التأثير الذي يمكن أن تمارسها الاتصالات بوصفها متغيرا مستقلا بمعرفة المنظمات الموجهة نحو معالجة فجواتها الرقمية بوصفها متغيرا معتمدا؟

ثانياً: أهمية البحث وأهدافه

تبرز أهمية هذا البحث من أهمية أهدافه، المتمثلة بالتعريف بمتغيراته الرئيسة (الاتصالات وخيارات أو استراتيجيات التكيف التنظيمي والفجوة الرقمية والمعرفة الموجهة نحو معالجتها) وأهميتها وأبعادها ، وما يتعلق بحقيقة الدور الذي تمارسه خيارات التكيف التنظيمي وقبلها الاتصالات في مساعدة المنظمات على تجاوز كافة مشكلاتها ، لاسيما المشكلات ذات العلاقة بمعالجة ما يسمى بفجوتها الرقمية.

وحيث أن هذه الأهداف كما تبدو نظرية وميدانية، لذا يمكن القول بخصوص أهميته بوصفها ستكون نوعين نظرية وميدانية ايضا ، وذلك على النحو الآتي:

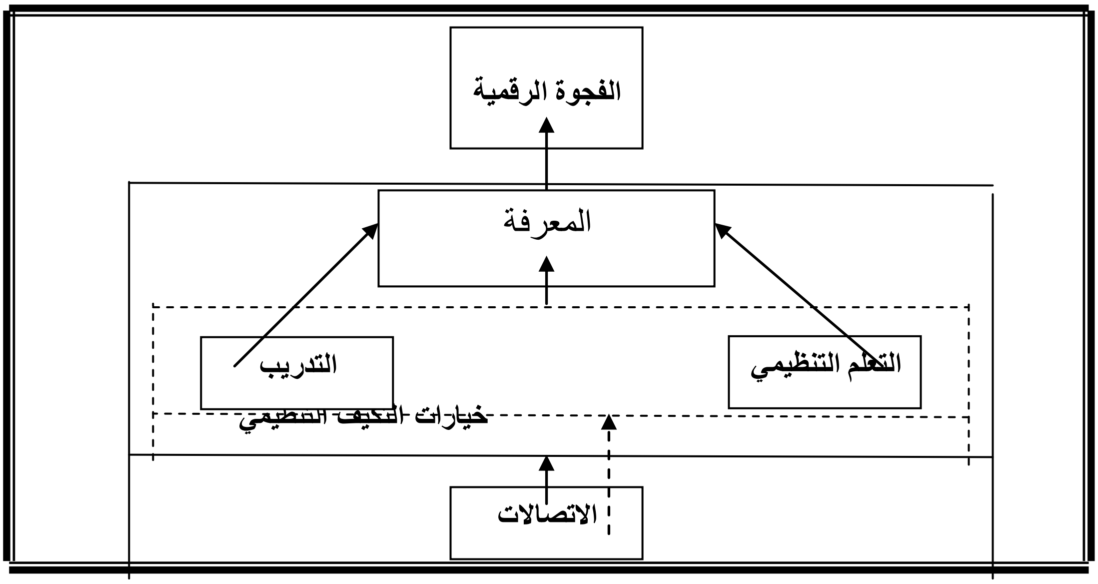
الأولى: وتتجلى في الإطار النظري للبحث، بوصفه قد يوفر إطارا مرجعياً تحت عناوين متغيراته المشار إليها آنفا ، على نحو يمكن أن يفيد الباحثين في مجالها.

الثانية: وتتجلى هذه المرة في الإطار الميداني لهذا البحث ، بوصفه سيشتمل إن شاء الله تعالى على الإجابات التي يظنها الباحثون مناسبة لمعظم التساؤلات، التي يمكن أن تثار بخصوص حقيقة دور الاتصالات وخيارات التكيف التنظيمي في تمكين المنظمات من معالجة كافة مشكلاتها الناجمة عما يسمى بفجوتها الرقمية ، مما قد يفيد المنظمات المبحوثة بخاصة والمنظمات العراقية بعامة ، فضلا عن الباحثين المذكورين بما يعزز الإطار المرجعي المشار إليه لديهم من جهة أخرى.

ثالثاً: فرضيات البحث وأنموذجه

انطلاقاً مما جاء في مقدمة البحث ومشكلته، يمكن تحديد فرضياته فيما مفاده الآتي:

1. توجد جملة من علاقات الارتباط ذات الدلالة الاحصائية بين متغيرات البحث (معرفة المنظمات الموجهة نحو معالجة فجوتها الرقمية والتعلم والتدريب والاتصالات التنظيمية) وذلك على النحو الذي يعرض تفاصيلها الشكل (1).



الشكل (1) الأنموذج الافتراضي للبحث

2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من التعلم والتدريب التنظيميين بوصفهما متغيرين مستقلين سواء درسا كل على حدة أو مجتمعين في المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية بوصفها متغيرا معتمدا.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاتصالات بنوعيها المباشرة وغير المباشرة كما يبدو من الشكل المذكور بوصفها متغيرا مستقلا بمعرفة المنظمات الموجهة نحو معالجة فجوتها الرقمية بوصفها متغيرا معتمدا ، وذلك في ظل وجود التعلم والتدريب كل على حدة أو كليهما معا ، وفي ظل عدم وجودهما أيضا.

رابعاً: حدود البحث ومجتمعه وعينته

عدّت المدة من2010/1/27 ولغاية 2010/7/31 بوصفها حدود البحث الزمانية ، وعدّت (شركات الهاتف النقال العراقية) بوصفها حدوده المكانية، وقد تم اختيارها لجملة من الأسباب ، لعل من أهمها:

1. حداثتها في العراق.
2. تركيزها على اعتماد تقانات المعلومات الحديثة في انجاز مهامها المختلفة.

أما فيما يخص مجتمعه ، البالغ عددهم في الإجمال (216) فردا ، فتمثل كما سبقت الإشارة بمديري الوحدات الفرعية صعودا في المنظمة المبحوثة.

وأما بخصوص عينته، فتم اختيارها عشوائيا من المديرين المشار إليهم ، وتمثلث للوهلة الأولى بـ (109) فردا ، وذلك بما يزيد عن نصف المجتمع المذكور ، وهم يمثلون المديرين ممن وزّعت عليهم استمارة الاستبانة ، ثم نقص هذا العدد فأصبح (104) فردا ، موزعين بحسب الشركات المبحوثة على النحو الذي يعرض تفاصيله الجدول (1).

ويعزى السبب الذي أدى إلى هذا النقص لعدم استلام (5) استمارات ، وذلك بواقع استمارتين في شركة آسيا سيل وثلاث استمارات في شركة كورك .

خامساً: منهج البحث وأسلوب تحصيل البيانات

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز بحثهم ، لاعتقادهم بملاءمته في بلوغ الأهداف المرجوة منه.

الجدول (1) مجتمع البحث وعينته ونسب التمثيل

ت	المنظمة	عدد المديرين الإجمالي	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات الراجعة	نسبة التمثيل (%)
1	آسيا سيل	85	43	41	48
2	زين	67	34	34	51
3	كورك	64	32	29	45
مجتمع البحث		216	مجموع العينة	104	48

وانطلاقاً من ذلك، اعتمدوا على أساليب هذا المنهج في تحصيل مستلزماتهم من البيانات لاسيما الاستبانة، التي أعدوها بالاعتماد على السياقات العلمية في إعداد أوراق الاستبانات، وتضمنت خمسة محاور، اختص الأول منها بالحصول على البيانات المتعلقة بأوصاف عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، الدورات)، واختص المحور الثاني بالمؤشرات التي اعتنت بالمتغير المعتمد للبحث(المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية) وعددها (8) مؤشرات غطت كل ما يحتاجه الباحثين بخصوص هذا المتغير.

أما المحورين الثالث والرابع فاشتملا على مؤشرات المتغيرين الوسيطين (التعلم التنظيمي والتدريب)، واللذين خصص لكل منهما (7) مؤشرات .

وأما المحور الخامس ، فاختص بمؤشرات متغير (الاتصالات) ، وقد بلغ عددها سبعة مؤشرات ايضا، وكانت بمجموعها مناسبة لعدّها تعبر عن المتغير المستقل لهذا البحث.

سادساً: أساليب التحليل الإحصائي

إنجازا للتحليلات الإحصائية اللازمة لبلوغ ما يروم البحث بلوغه ، تم اعتماد جملة من الأساليب الإحصائية ، وذلك في مجالين رئيسين هما:

1. تحليل إجابات الأفراد المستبينة آرائهم ، ولأجلها تم اعتماد النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري
2. اختبار فرضيات البحث ، ولأجلها تم اعتماد معامل الارتباط ونموذجي الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

المحور الثاني/ الإطار النظري

أولا: الفجوة الرقمية

(1) مفهوم الفجوة الرقمية وأوجهها

يجد الباحثون من الضروري الوقوف للوهلة الأولى على معنى الفجوة في إطارها العام كما يبدو في معاجم اللغة العربية ، لأهميته في بلورة مفهومهم الإجرائي للفجوة الرقمية.

فعلى وفق آراء اللغويين (*) يقصد بالفجوة الفرجة والمتسع بين الشيئين ، فعندما نقول تفاجى الشيء أي صارت له فجوة ، وفجوة الدار ساحتها ، قال تعالى في الآية (17) من سورة الكهف "وَهُمْ فِي فَجْوَةٍ مِّنْهُ"، أي في ساحة من الغار أو وسطه.

واعتمادا على ذلك عندما يقال بوجود فجوة ما بين منظمتين في نشاط منظمي ما فانه يعني وجود متسع ما بينهما في هذا النشاط ، ولعلها الفروقات القائمة بينهما فيه لأي سبب كان .

وما يعزز هذا الرأي ، جملة التعاريف الإجرائية التي وردت من لدن الكتاب بخصوص الفجوة ، والتي يمكن تمييز ثلاثة مستويات في حصرها على النحو الآتي:

الأول: تناولها في إطار يمكن عدّه ضيقا بوصفها جملة الفروقات المعرفية بين الأفراد لأسباب تتعلق بمستوى الاختلافات فيما بينهم تبعا لذكائهم وتأهيلهم العلمي وما ينجم عن ثقافتهم العاملة وتفاعلهم الاجتماعي ونحوهم بوصفهم الأساس لبناء ما يعرف بالبنى المعرفية التحتية لهم ذات الأهمية في سعيهم نحو الحصول على المعلومات بما يساعد على تحقيق أهدافهم بغض النظر عن طبيعتها .

ولعل ممن سار على هذا النحو (العوادات، 2005، 1-2) و(البرماوي،2009، 1-5)

الثاني: وتعامل معها على نحو أوسع بوصفها جملة الفروقات المعرفية بين المنظمات لأسباب تتعلق بفاعلية دورات اكتسابهم للمعرفة بدءا من توليدها مرورا بتنميتها وخزنها وما يرتبط بنشرها بما يساعد على تحقيق أهدافهم.

ولعل ممن سار على هذا النهج (علي وحجازي،2،2005-9) و(شحرور،2005، 2-9) و(كدواني ، 2009، 1)

الثالث: وتعامل معها على نحو أكثر سعة ، إذ تناولها في إطارها الكلي بوصفها تشير إلى حجم الهوة بين البلدان الغنية والفقيرة أو المتقدمة والنامية للأسباب المشار إليها ولكن في إطارها الكلي هذه المرة.

ولعل ممن ركز عليها في هذا الإطار(الضامن، 2006، 1-8) و(كيلسون ، 2005، 2-9).

أما فيما يخص معنى أو مفهوم الرقمية ، فيبدو وفقا لرأي (البعلبكي، 273،2008) و(العوفي ،1،2010-28) بوصفه يشير أو يرتبط بالحاسبات الرقمية وصناعة المعلومات ، اللذين شعلا فتيل ثورة المعلومات ، والتي في ضوئها ظهر ما يعرف الآن بمجتمع المعلومات وعصر المعلومات ونحوهما.

واعتمادا على ما تقدم ، تبدو الفجوة الرقمية في التعريف الإجرائي للباحثين بوصفها ، جملة الفروقات الناشئة بين الأفراد والمنظمات والمجتمعات في مجالات الاستحواذ على الحواسيب وتقانات المعلومات الحديثة واستثمارها على النحو المناسب في نواحيهم المختلفة تحقيقا لأهدافهم بغض النظر عن أهميتها.

وما يعزز وجهة النظر المذكورة جملة آراء الكتاب بخصوصها ، ولعل منهم (أبو طالب ،1،2004-7) و(بعلي وآخرون ،2008، 1-25) الذين نظروا الى هذه الفجوة بوصفها الهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة الرقمية ويستطيعون الإفادة منها وبين من لا يمتلكونها.

أما فيما يخص أوجهها ، فتنوعت كما يقول (الضامن ، 2006، 1-14) بحسب التوجهات الفكرية للمهتمين بها.

(*) لمزيد من التفاصيل انظر:

1. الجوهري ،إسماعيل بن حماد ، (2007) ، "معجم الصحاح" ، ط2،دار المعرفة، بيروت
2. مخلوف ،حسنين محمد ، (1987) ، "صفوة البيان لمعاني القران "، ط3 ، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية ، الكويت

فعلى وفق الكاتب المذكور ينظر السياسيون الى الفجوة الرقمية بوصفها إشكالية تندرج ضمن قضايا الاقتصاد السياسي ولا حل لها من وجهة نظرهم من دون سند من التشريعات ، وذلك حماية للمجتمع من فوضى وشيكة يمكن أن تتم بفعل المتغير الرقمي ، فيما ينظر الاقتصاديون اليها بوصفها النتيجة الحتمية لعدم القدرة على اللحاق بركب اقتصاد المعرفة وعلى استغلال موارد المعلومات لتوليد القيمة المضافة.

أما التربويون فينظرون الى هذه الفجوة بوصفها قضية تعليمية في المقام الأول ومظهر من مظاهر عدم المساواة في النفاذ الى فرص التعليم والإفادة منها.

وعلى هذا النحو سار الاجتماعيون ايضا ، وذلك عندما نظروا اليها بوصفها ضربا من عدم المساواة الاجتماعية عبر الفواصل الاجتماعية المختلفة كالدخل والسن ومحل السكن إن كان في الريف أو المدينة ونحو ذلك من الفواصل الأخرى.

وأما المعنيين بشبكات الاتصالات فيرون أساسها بوصفه محصور بعدم توافر شبكات الاتصالات ووسائل النفاذ اليها ونقص السعة الكافية لتبادل النوعيات المختلفة لرسائل المعلومات.

(2) أسباب نشوء الفجوة الرقمية ومؤشرات قياسها

اعتمادا على آراء الكتاب ومنهم (العوفي ،2010، 1-28) و(الضامن ، 2006، 1-14) من جهة وما تفصح عنه المشاهدات الميدانية للباحثين في هذا الإطار عبر وسائل الإعلام المختلفة من جهة أخرى ، يمكن حصر أهم أسباب الفجوة الرقمية على المستوى العام في المحاور الرئيسة الآتية:

أ. الأسباب التكنولوجية ، كسرعة التطور التكنولوجي وتنوعه والاحتكار التكنولوجي وما يرتبط بشدة المنافسة في الأسواق وتأثيرها في قدرة المستفيدين على امتلاك التكنولوجيا الحديثة ، وما يرتبط بالقيود التكنولوجية التي يفرضها المسوقين لبعض أنواعها ونحوهم من الأمور ذات الأهمية في التوزيع المتماثل لها في الأسواق المختلفة ، لاسيما أسواق المنتجين وأسواق المستفيدين في البلدان غير المصنعة لها كخطوة على طريق انتشارها بين الأفراد والمنظمات والمجتمعات وتوظيفها تحقيقا لمختلف أهدافهم.

ب. الأسباب السياسية ، متمثلة بجملة القيود السياسية التي تحد من انتشار تقانات المعلومات المختلفة وتحد من استخدامها بحرية .

ولعل من الدول الرائدة في وضع هذه القيود وتطبيقها الولايات المتحدة ، بوصفها القطب الذي يحكم قبضته على المحيط الجيومعلوماتي في إطاره الدولي وخاصة فيما يتعلق بالانترنت.

ت. الأسباب الاجتماعية والثقافية ولعلها تنحصر بتدني مستويات التعليم وعدم توافر فرص التعلم وما يرتبط بشيوع ظاهرة الأمية في استخدام الحواسيب ، التي تعد من أهم الأسباب المؤدية للفجوة الرقمية.

فضلا عن ذلك ، يعد غياب الثقافة التكنولوجية وما يعرف بالفجوة اللغوية المرتبطة بحصر الاعتماد على اللغة الانكليزية وسيلة للتعامل مع الحواسيب والانترنت من الأسباب المهمة الأخرى لشيوع ظاهرة الفجوة الرقمية ، لاسيما في المجتمعات التي لا يجيد أبنائها هذه اللغة.

ث. الأسباب الاقتصادية التي ترتبط على الأغلب بتكاليف توطين التكنولوجيا ومستويات الدخل وما يمارسه من دور في الحصول على المعرفة بعامة ومنها المعرفة الرقمية واستثمارها على النحو المناسب تحقيقا للأهداف بغض النظر عما إذا كانت ترتبط بالأفراد أو المنظمات أو المجتمعات.

أما على المستوى المنظمي ، فيمكن عدّ القيادات الإدارية والعاملين ، لاسيما ما يرتبط بتأهيلهم العلمي وثقافتهم العامة ، ومنها الثقافة في مجال التعامل مع الحواسيب وبقية تقانات المعلومات الحديثة الأخرى الى جانب مستوى الاستثمار المنظمي في مجالات التقانات المشار اليها وطبيعة المناخ التنظيمي والعلاقات السائدة في المنظمات وجملة علاقاتها مع المنظمات الأخرى ذات الأهمية في مجالات تعلمها التنظيمي من الأسباب الرئيسة لفجوات المنظمات .

أما فيما يخص مؤشرات قياسها ، فحصرها (بعلي وآخرون ،2008، 1-25) بالمؤشرات الرئيسة الآتية:

أ. مؤشر الكثافة الاتصالية ، ويقاس بعدد الهواتف الثابتة والنقالة لكل مائة فرد ، وكذلك سعة شبكة الاتصالات من حيث معدل تدفق البيانات والمعلومات خلالها.

ب. مؤشر التقدم التكنولوجي ، ويقاس بعدد الحواسيب وعدد مستخدمي الانترنت

ت. مؤشر الانجاز الالكتروني ، ويقاس بعدد براءات الاختراع وعدد تراخيص استخدام التكنولوجيا وحجم صادرات التكنولوجيا الى إجمالي الصادرات

ث. مؤشر الذكاء المعلوماتي ، ويقاس بعدد حلقات النقاش عبر الانترنت والأوراق العلمية التي يشترك بها أكثر من مؤلف وعدد اللقاءات العلمية ونطاق الموضوعات التي تتناولها.

ج. مؤشر الرقم القياسي للنفاذ الرقمي ، الذي يقوم على فكرة الاستطاعة المادية والمعرفية للنفاذ الى تقانات المعلومات المتاحة وسعة نطاق تبادل المعلومات .

ح. مؤشر الاندماج مع المجتمع الدولي الذي يمكن أن يقاس بمدى تقارب الأسعار المحلية مع الأسعار العالمية ومدى تنافسية العنصر البشري وحجم الاستثمارات الأجنبية والمبادلات المالية عبر الحدود وعدد المكالمات الهاتفية الدولية الواردة.

ثانيا.إستراتيجية معالجة الفجوة الرقمية والاستراتيجيات المعززة لها

يجد الباحثون من الضروري قبل عرض وجهة نظرهم حول الإستراتيجية المناسبة لمعالجة الفجوة الرقمية لمنظمات بلدنا وجملة الاستراتيجيات المعززة لها ، والتي سيختبرونها لاحقا الوقوف للإشارة الى بعض التجارب العالمية الرائدة في مجال مواجهة هذه الفجوة ومعالجتها ، لاسيما تجارب ما تسمى بدول نمور آسيا ، ومنها التجربة الماليزية التي نجحت بتحويل هذه الدولة من دولة صناعية بعد أن كانت قبل ذلك دولة زراعية الى دولة معلوماتية على نحو تقوم على الاقتصاد المعتمد على المعرفة وتوطين التقانات وإنتاجها ايضا ، ولو أن هذه الإشارة على المستوى الكلي للدولة المذكورة.

فعلى وفق ما أورده (كشلاف، 2005، 1-5) باشرت ماليزيا برنامجها(Multimedia Super) Corridor المعد لهذا الغرض عام 1996 من القرن الماضي ، وأرادت من خلاله التحول من دولة صناعية بعد أن كانت زراعية الى دولة معلوماتية تعتمد على الاقتصاد المعرفي ، وذلك بحلول عام 2020.

وفي خلال السنوات المنصرمة من عمر هذا البرنامج نجحت ماليزيا في جذب صناعة تقانات المعلومات وتوطينها لتصبح بمساعدتها بلدا مصدرا لهذه التقانات.

أما فكرة برنامجها ، فتضمنت للوهلة الأولى التأسيس للبنية التحتية اللازمة من الحواسيب وشبكات الاتصالات ونحوهما، فيما ركزت في الخطوة اللاحقة على إعطاء الأولوية لمشاريع الحكومة الالكترونية والبطاقات متعددة الاستخدامات والمدارس الذكية والبرنامج الصحي الالكتروني والتجارة الالكترونية(*)

ومحاكاة للتجربة الماليزية ، يبدو تبني خيار المعرفة ، لاسيما المعرفة بالحواسيب وجملة تقانات المعلومات الحديثة الأخرى وسبل توظيفها تحقيقا لأهداف المنظمات بمثابة الإستراتيجية التي لابد منها معالجة للفجوة الرقمية للمنظمات بغض النظر عن طبيعتها ، وذلك لسبب جوهري يمكن أن ينحصر بالفجوة الرقمية نفسها ، بوصفها فجوة معرفية بامتياز كما يؤكد ذلك الكتاب ، ولعل منهم الكتاب المشار إليهم قبل قليل وعلى أن يرافق ذلك أو يتزامن معه إكمال بنى هذه المنظمات التحتية من المستلزمات المادية كالحواسيب المتوافرة لديها على الأغلب ، لتتفرغ المنظمات بعد ذلك الى إعادة تأهيل مواردها البشرية على النحو المناسب للعمل بالاعتماد على المعرفة الجديدة .

واتساقا مع ما سبق تبدو مهمة تبني خيار المعرفة ذو الأهمية في مجال تكيف المنظمات مع مختلف التغييرات البيئية بوصفه الإستراتيجية التي لابد من اعتمادها من قبل المنظمات معالجة لفجواتها الرقمية ، كما تبدو مهمة تبني بعض خيارات تكيف المنظمات الأخرى ، لاسيما التعلم التنظيمي والتدريب بمثابة استراتيجيات تعزيزية على نحو لابد من اعتماده دعما لإستراتيجية المعرفة المشار اليها .

(*) لمزيد من التفاصيل انظر:
كشلاف ، علي عياد ، (2005) "الطريق لردم الفجوة الرقمية يبدأ من خارجها ، avid ali @hotmail.com

وفيما يأتي إيجاز تعريفي بجملة هذه الخيارات أو الاستراتيجيات على النحو الآتي:

1. المعرفة: ويقصد بها أي شيء ضمني أو ظاهري، يتوافر لدى المنظمة من خلال ما يتمخض عن العمليات العقلية للعاملين فيها، وما يتمخض عن جملة أنشطتها أيضا، لاسيما عمليات المعالجة المعنية بتوفير المعرفة بدءاً من طبيعتها الأولى كبيانات وصولاً إلى المعرفة، والتي تستثمرها المنظمة تحقيقاً لأهدافها المتمثلة بالتفوق على المنافسين بما يضمن بقاؤها وتطورها.

تجدر الإشارة الى عدم وجود اتفاق من لدن الكتاب على مفهوم محدد للمعرفة ، مما ساعد بعضهم أمثال (العدواني،2009، 1-39)على حصر جملة الاتجاهات التي انطلق منها الكتاب في تحديد هذا المفهوم ، وذلك في ثلاثة اتجاهات فكرية على النحو الآتي:

الأول: ينظر للمعرفة بوصفها موجوداً غير ملموس لا يخرج عن كونه مجرد (القدرات) التي تعتمدها المنظمات تحقيقاً لمجمل أهدافها.

ولعل ذلك يبدو واضحاً في آراء العديد من الكتاب ومنهم (مكليود، 1998، 4).

الثاني: ينظر للمعرفة على نحو أوسع من مجرد (القدرات)، وتقع ضمن هذا الاتجاه آراء (ألشمري والعمري،2004، 10) و (الكبيسي، 2002، 48) و(Daft, 2001, 260) الذي عنى بها الهيكل الذي يتكون من جزأين: أولهما ظاهري على نحو يمكن التعامل معه وتحويله إلى وثائق ونحوها، وثانيهما ضمني يصعب تحويله أو نقله كالمهارات، مما يساعد على تحديد أنواعها في نوعين هما:

أ. المعرفة الضمنية، التي يصعب تحويلها أو نقلها كالمهارة.

ب. المعرفة الظاهرة، التي يمكن التعامل معها وتحويلها إلى وثائق ونحو ذلك.

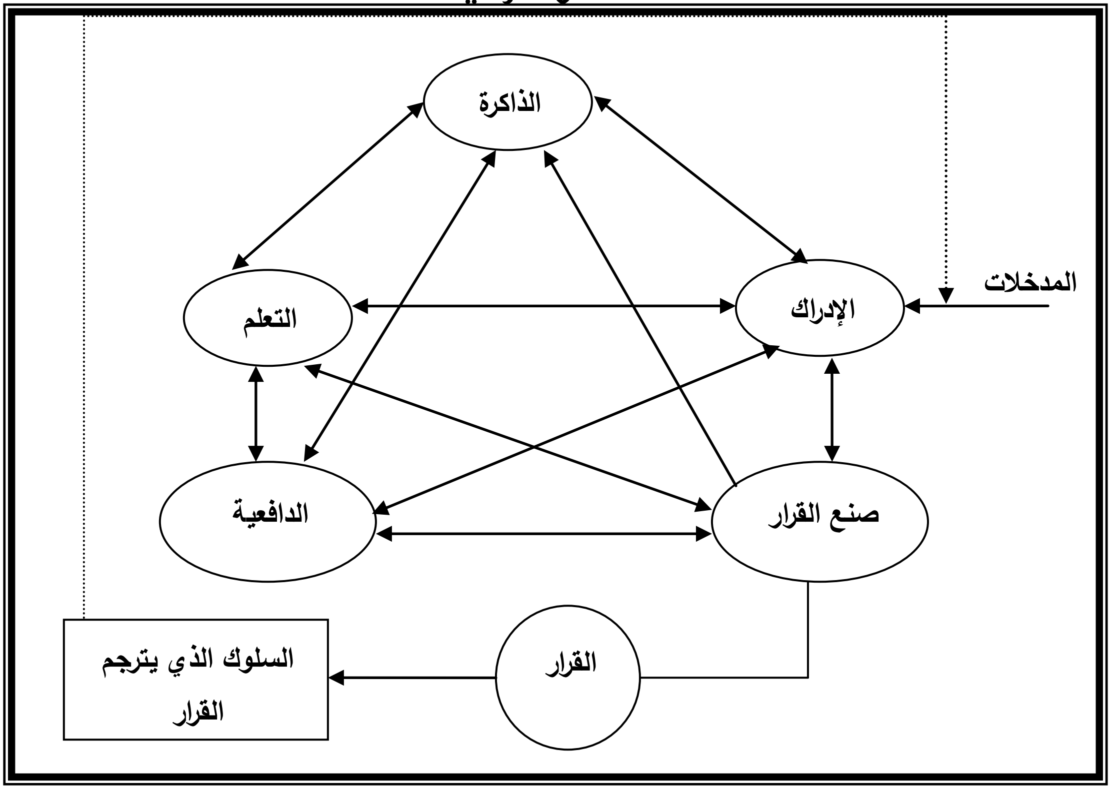
الثالث: لا يختلف عن الاتجاه السابق بوصفه أوسع منحى مما ذهب إليه الاتجاه الأول، ولكنه يتميز عن الاتجاهين المشار إليهما بوصفه ركز على العمليات المنتجة للمعرفة أيضاً، وقد حصرها في نوعين من العمليات على النحو الأتي:

أ. العمليات العقلية (الإدراك، التعلم، التفكير، الدافعية ، صنع القرارات) في أذهان الأفراد ، بوصفها توفر هذه المعرفة للأفراد من خلال حالة التفاعل فيما بينها كما تبدو في الشكل (2)

ب. عمليات المعالجة في أنظمة المعلومات، وتنقسم إلى قسمين:

1. عمليات تحويل البيانات إلى معلومات من خلال أنشطة تحصيل هذه البيانات وتصفيتها ومعالجتها إنتاجا للمعلومات.

2. عمليات تحويل المعلومات إلى معرفة في إطار مراحل عمليات إدارتها ، التي يمكن حصرها اعتمادا على رأي (عاشور، 2009،) بمراحل تكوين المعرفة وتطويرها وتوزيعها وتبنيها.



الشكل (2) العمليات العقلية وطبيعة التفاعل فيما بينها

المصدر: (العدواني وآخرون، 2009، 66)

2. التعلم التنظيمي ، ويقصد به جملة الأنشطة التي تتعلم بواسطتها المنظمات ، أو كما عرفه الكتاب أمثال(Dodgson,1993,349-375) و (الكبيسي، 2004، 90) بوصفه وسيلة المنظمات في تعليم العاملين لديها ما يؤهلهم ليكونوا وكلائها في اكتساب المعرفة وتوظيفها لأغراض تطورها وتكيفها مع ظروف بيئتيها الداخلية والخارجية بغض النظر عن طبيعتها.

اعتمادا على ذلك ، تتحدد أهميته في حياة المنظمات بوصفه وسيلتها للخروج من الإطار الذي كان يحصرها في مهام توظيف المعرفة تحقيقا لأهدافها ، كما هو الحال في المنظمات التقليدية التي كانت سائدة في السبعينات من القرن الماضي ، كما يشير الى ذلك (Argirs&Schon,1996, 2-47) وما قبلها وصولا الى الإطار الذي يجعل منها منظمات منتجة لهذه المعرفة ايضا ، كحال العديد من المنظمات السائدة الآن في المجتمعات القائمة على اقتصاديات المعرفة (*).

أما وسيلة هذه المنظمات تحقيقا لأهداف تعلمها ، فلعلها تتمحور اعتمادا على رأي الكبيسي المشار إليه في العاملين بوصفهم وكلاء المنظمات في اكتساب المعرفة وتوظيفها. فهؤلاء إنما تقع عليهم مهمة اكتساب المعرفة ذات الحاجة اليها في منظماتهم لإغراض تطوير قدراتها وتفعيل علاقاتها مع بيئاتها تمهيدا لتوظيفها في حياتها لاحقا،

(*) لو تم النظر الى التعلم التنظيمي بوصفه وسيلة المنظمات لإنتاج المعرفة كما سبقت الإشارة ، فيمكن عدّ التدريب التنظيمي الذي سيتم الوقوف عليه بعد قليل بوصفه وسيلتها الرئيسة في تمكين العاملين من الاستحواذ على المهارات المناسبة لتوظيف هذه المعرفة في حياة منظماتهم.

واعتمادا على ذلك يبدو التعلم التنظيمي والتدريب وجهان مكملان لبعضهما ، وذلك بما يفيد في بناء المنظمة المتعلمة بوصفها المنظمة القادرة على إنتاج المعرفة وتوظيفها على النحو المحقق لجملة أهدافها، ولعل من منها أهدافها في البقاء والنمو .

تجدر الإشارة الى وجهة نظر بعض الكتاب ولعل منهم (الكبيسي ، 2004،108) التي تعدّ التدريب تقانة من تقانات التعلم التنظيمي ، وتستخدم لأغراض تنمية مهارات الإبداع وإنتاج الأفكار الجديدة لدى العاملين.

ولكي يبلغوا مستوى الفاعلية في هذا الإطار، تقع عليهم مراعاة مراحل التعلم التي يشير اليها الكتاب ، وتعلمها تمهيدا لتوظيفها في حياتهم.

أما ماهية هذه المراحل ، فقد أوجزها (Morecroft&Sterman,1994,69) على الرغم من تباين الآراء في تحديد أعدادها في المراحل الرئيسة الآتية:

أ. مرحلة إدراك الفجوة بين ما هو قائم وبين وما تدعوا إليه قواعد ومعايير تقييم الأداء.
ب. مرحلة التحقق والتحقيق التي تهدف الى تحليل الواقع وصولا الى تشخيص الانحرافات فيه .
ت. مرحلة تطوير مقترحات معالجة الانحرافات الى نموذج قابل للتطبيق لإحداث التغيير المنشود والتحول الى الصورة الذهنية التي يسعى قادة المنظمة والعاملين فيها نحو تحقيقها ردما للفجوة التي تم تشخيصها ولجعل ما هو قائم الأقرب لما ينبغي أن يكون عليه الحال.

تجدر الإشارة الى امكانية انجاز هؤلاء العاملين لمهام تعلمهم بما يخدم منظماتهم وفقا لثلاثة مستويات، كما يشير الى ذلك الكتاب أمثال (Lynch,2000,695)، (Torrington,2002,287) هي:

1. تعلم الحلقة المفردة، الذي يهدف الى كيفية أداء الأعمال على نحو افضل.
2. تعلم الحلقة المزدوجة، ويذهب على نحو ابعد من سابقه وصولا الى إجابة التساؤلات حول طبيعة الأعمال ومدى بقائها أو تغييرها تماما ، لذا فهو نوع من التعلم يهدف الى تطوير الفهم وصولا الى أفكار جديدة على نحو يمكن أن تؤدي الى أحداث تغييرات إستراتيجية في مهام المنظمات.
3. تعلم الحلقة الثلاثية، وهو يبدو أصعب مستويات تعلم المنظمات، لكونه غالبا ما يركز على غاياتها ومبادئها، لذا يعده الكتاب ومنهم (الحافظ،2006، 94) بوصفه التعلم بمستوى بقاء المنظمات.

كما تجدر الإشارة الى هذه المستويات ايضا بوصفها لا تبدو طريقا سالكا للتعلم ما لم يتم دعمه من قبل الادارات معالجة لجملة محددات التعلم التي يمكن أن تواجه المتعلمين في إطارها ، فهناك اعتقاد لدى الكتاب ولعل منهم (Senge&et.al.,1999,76-98) بخصوص بعض الادارات بوصفها يمكن أن تكون الى جانب مشكلات الاتصالات إحدى أهم معوقات التعلم ، لاسيما عندما لا تعي أو تقدر مضامين الفكر التنظيمي المعاصر في مجالات مشاركة العاملين في صناعة القرارات والتمكين والانفتاح على العالم الخارجي ونحوهم ، وتعمل على تضمينها على النحو المناسب في حياة منظماتها.

3. التدريب ، ويقصد به وسيلة المنظمات لتنمية مهارات مواردها البشرية أو كما عرفه الكتاب أمثال (Schuler,1995,503) الجهود الهادفة الى تزويد الفرد العامل بالمعلومات التي تكسبه مهارة أداء العمل باتجاه زيادة الكفاءة في الأداء أو بوصفه العملية المنظمة والمستمرة في حياة المنظمات بما يساعد على إكساب العاملين المعارف والمهارات التي يقتضيها أداء الأعمال.

أما أهميته في حياة المنظمات ، فتتحدد كما سبقت الإشارة في تمكين العاملين في المنظمات من الاستحواذ على المهارات المناسبة لتوظيف جملة معارفهم ومعارف منظماتهم ، لاسيما المعرفة المكتسبة حديثا تحقيقا لأهدافها.

واعتمادا من ذلك ، يبدو العاملون معنيين في ضمان فاعلية برامج المنظمات التدريبية ونجاحها ، لذا تقع عليهم مهمة تحديد ما يحتاجونه منها ، وذلك قبل أن تحددها لهم إدارات منظماتهم التي تقع عليها مسؤولية توفير كل ما تستلزمه هذه البرامج من المستلزمات الضرورية لضمان هذا النجاح ايضا، وذلك الى جانب البرامج التدريبية التي تجد هذه الادارات من الضروري إشراك هؤلاء العاملين معها.

لقد تفهم الكتاب أهمية التدريب في حياة المنظمات ، لذا عمدوا مساعدة لإدارات هذه المنظمات الى تهيئة أو توفير الأطر المناسبة لإعدادها، ولعل من هؤلاء الكتاب (قناديلي،5،2004) الذي وفر لهذا الغرض إطارا يقوم على أربعة مراحل على النحو الآتي :

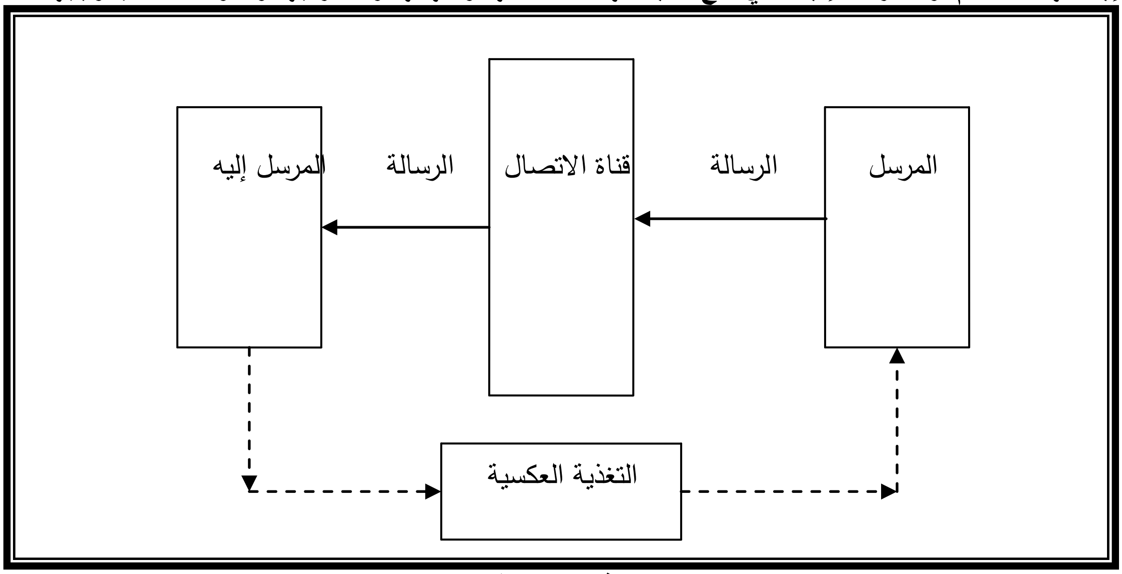
أ. مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية
ب. مرحلة تصميم البرنامج التدريبي
ت. مرحلة تنفيذ برنامج التدريب وتقويمه

ثالثا: الاتصالات(*)

ضمانا لنجاح المنظمات في تحقيق جملة أهدافها ومنها أهداف برامجها التعليمية والتدريبية وما يمكن أن يرتبط بمعالجة فجواتها الرقمية تبدو حاجتها ماسة لتطوير أنظمة اتصالاتها وكل ما له علاقة بهذه الاتصالات ، كالبرامجيات الجماعية على سبيل المثال ، وذلك ليس من أجل تطوير فرقها المعرفية فقط ، بل من أجل تطوير نواحيها بعامة كما يشير الى ذلك الكتاب ومنهم (المعاضيدي وآخرون ، 2001، 136-158) ومنها النواحي ذات العلاقة بالبرنامجين المذكورين ، لاسيما لأغراض مواكبة للمستجدات العلمية والفنية في مجالهما أولا بأول .

فعلى وفق رأي الكتاب المذكورين يعد تطوير الاتصالات شرطا ملزما للمنظمات الراغبة في تطوير بناها التعليمية والتدريبية بما يساعدها على تحقيق أهدافها ، ولعل منها ما يرتبط بمعالجة فجواتها الرقمية التي يحاول الباحثون التحقق منها في هذا البحث.

ويمكن أن تعزى وجهة النظر المذكورة الى العملية التعليمية أو التدريبية نفسها كونها لا تخرج عن عملية اتصال كما يبدو في الشكل (3) بين المعلم أو المدرب بوصفه مرسلا والمتعلم أو المتدرب بوصفه مستلما لرسائل الاتصالات فيما تتحدد المادة العلمية أو التدريبية بوصفها جملة الرسائل الي يروم المرسل إيصالها للمستلم أو المرسل إليه الذي تقع عليه مهمة استلامها وتفهمها والتأثر بها وصولا للعمل بموجبها .



الشكل (3) نموذج عام لنظام الاتصالات

(*) يعود أصل المصطلح الأجنبي للاتصالات (communication) كما يقول (المعاضيدي وآخرون، 2001 ،137) الى الكلمة اللاتينية (commune) ويقصد بها اعتمادا على آراء الكتاب المذكورين ونحوهم أمثال (Herbert,1981,195) و(Hicks,1980,319) تبادل الأحاسيس والمشاعر والمعرفة بين المرسل لرسائل الاتصالات وبين المستلم المعني بها ، وقدر تعلقها بحياة المنظمات ، يقصد بها النشاط المعني بضمان انسيابية تدفق البيانات والمعلومات بين نواحي المنظمة الداخلية المختلفة من جهة وضمان هذه الانسيابية بين المنظمة وبيئتها الخارجية من جهة أخرى .

وفيما يخص قناة الاتصال ، فتتحدد على الأغلب بوصفها وجها لوجه (*).

أما بخصوص أنواع الاتصالات فهي أما على نحو مباشر كحالة الاتصالات المشار اليها وجها لوجه أو تكون على نحو غير مباشر كحالات الاتصالات عن بعد بواسطة الهواتف ونحوها ، وكذلك عندما تعتمد لوحات الإعلانات والنشرات قنوات للاتصالات بين المرسلين للرسائل وبين المعنيين بمضامينها.

وأما فيما يخص فاعلية الاتصالات ، فيمكن أن تحكمها العديد من المعوقات ، ولعل منها كما يشير الى ذلك (حمود،365،2008-367)المعوقات اللغوية ومعوقات الإدراك وما يرتبط بمشكلات تقانات المعلومات ، كمشكلات الخطوط الهاتفية على سبيل المثال إذا ما اعتمدت كقنوات للاتصالات ، فهذه التقانات تعد اعتمادا على رأي (المعاضيدي وآخرون ،145،2001) سيفا ذا حدين في الاتصالات ، فهي إما أن توفر افضل نواحي الاتصال بين المرسل والمستقبل وأما آن تؤدي الى تدمير عملية الاتصال برمتها ، وذلك فيما إذا كثرت فيها الأعطال والتوقفات.

المحور الثالث/ الإطار الميداني

أولا: وصف خصائص عينة البحث

يمكن القول اعتمادا على معطيات الجدول (2) بنضوج عينة البحث ، وذلك لان أفرادها سواء الذكور، البالغ عددهم (63) فردا ، أو الإناث اللواتي بلغت أعدادهن(41) امرأة وعلى الرغم من أن (84%) منهم محسوبين ضمن الفئات العمرية الشابة ، التي تقل أعمارها عن الـ(45) عاماً ، إلا أنهم يتمتعون بتأهيل علمي مناسب ، وذلك بمستوى شهادة البكالوريوس أو أعلى وصولا الى الماجستير والدكتوراه ، فقد وصلت نسب حملة الشهادات المذكورة في هذه العينة (50%) و(17%) و(3%) على التوالي.

الجدول (2) أوصاف عينتي البحث

الجنس							
ذكر				إناث			
ت		%		ت		%	
63		61		41		39	
العمر							
25 - 34		35 -44		45 - 54		55 - 64	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
46	44	41	40	17	16		
التحصيل الدراسي							
شهادة المعهد		بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
31	30	52	50	18	17	3	3
مدة الخدمة كمدير							
خمسة سنوات فاقل		6 - 10		11 - 15		16 فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
43	41	49	47	12	12		
عدد الدورات التدريبية							
لا يوجد		دورة واحدة		دورتان		أكثر من دورتين	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
27	26	42	41	17	16	18	17

(*) لمزيد من المعلومات حول أنواع قنوات الاتصال وما يخص نظام الاتصال بعامة انظر:
المعاضيدي عادل ، والعدواني عبدالستار ، والراوي ، باسل (2001) "تقانات المعلومات وتطبيقاتها" دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل

أما الأفراد ممن قلّ تأهيلهم العلمي عن شهادة البكالوريوس، فبلغت نسبتهم في العينة (30%) فقط.
وهكذا بالنسبة لسنوات خدمتهم في مجال العمل مديرين في المنظمات ، فقد تبين أن لـ (59%) منهم خدمة في هذا المجال لمدة لا تقل عن الستة أعوام ، أما من قلت مدة خدمتهم في هذا الموقع عن الستة أعوام فبلغت نسبتهم (41%) فقط ، مما يؤشر مستوى خبرة ملائم لديهم ايضا.
أخيرا...يساعد على القول بنضوج أفراد هذه العينة عدد الدورات التدريبية ، التي اشترك أفرادها فيها أيضا ، والتي جاءت بنسبة(41%) لمن لديه مشاركة واحدة بمثل هذه الدورات، مقابل(16%) لمن لديه مشاركتين فيها ، و(17%) لمن لديهم مشاركات لأكثر من دورتين.
أما من لم يشترك منهم بأي من الدورات التدريبية ، فبلغت نسبتهم (26%) فقط .

ثانيا: نتائج إجابات تساؤلات مشكلة البحث

(1) النتائج الخاصة بمتغير المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية

تعكس النتائج التي يعرض تفاصيلها الجدول(3) مواقف المستبينة آرائهم تجاه مؤشرات متغير المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية ، ويمكن من خلال تفحصها القول ، بأن هذه المؤشرات قد استحوذت على رضاهم على نحو عام ، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل هذه المؤشرات، والذي جاء مرتفع بواقع(3.594) وبمعدل انحراف معياري مقداره(0.908).
كما يمكن القول بالاعتماد على نفس النتائج أيضا، أن المؤشر X7 (يشعر العاملون بأهمية العمل في منظمتنا تعزيزا لمعرفتهم.) قد استحوذ على أعلى نصيب من الرضا ، لارتفاع الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه ، والذي جاء بواقع(3.781) وبانحراف معياري قدره (0.984)، وذلك بعكس المؤشر X3 (نجحت منظمتنا بفضل مواردها من تقانات المعلومات والموارد المناسبة للعمل عليها على توظيف هذه التقانات بمختلف أنشطتها.) ، الذي استحوذ كما يبدو على اقل مستوى من الرضا ، بدلالة الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه ، والذي جاء بواقع (3.333) ، وبانحراف معياري قدره (0.909).
ويمكن أن تعزى مواقفهم من المتغير X7 لاعتقادهم بأهمية ممارستهم للعمل في مجال تحسين معرفتهم بعامة ، فيما يمكن أن تعزى مواقفهم من المؤشر X3 الى التباين في التقدير الشخصي لمستوى النجاح الذي تساءل عنه المؤشر المذكور.
أما بقية المؤشرات ، فتراوحت مواقف المستبينة آرائهم بخصوصهم ، بدلالة الأوساط الحسابية لمجمل الإجابات عليهم ، بين المؤشرين المشار إليهما

الجدول (3) مواقف المستبينة أرائهم تجاه مؤشرات متغير المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة

المقياس / المتغيرات	لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	-	-	7	6	44	39	56	49	7	6	3.553	0.705
X2	4	4	7	6	34	30	54	47	15	13	3.605	0.918
X3	2	2	20	18	38	33	46	40	8	7	3.333	0.909
X4	5	4	2	2	34	30	50	44	23	20	3.737	0.951
X5	4	4	13	11	38	33	49	43	10	9	3.421	0.930
X6	5	4	5	4	31	27	47	42	26	23	3.737	0.999
X7	6	5	2	2	28	25	53	46	25	22	3.781	0.984
X8	3	3	8	7	34	30	57	50	12	10	3.588	0.870
المعدل	4	4	8	7	35	31	51	44	16	14	3.594	0.908

(2) النتائج الخاصة بمتغير التعلم التنظيمي

تواصلاً مع حالة الرضا ، التي استحوذت عليها مؤشرات المتغير السابق ، تعكس النتائج التي يعرض تفاصيلها الجدول (4) حالة هذا الرضا، ولكن على مستوى مؤشرات متغير التعلم التنظيمي هذه المرة ، إذ يتبين من خلال تفحص جملة النتائج المعروضة في هذا الجدول استحواذ المؤشر X9 (تعد منظمتنا التعلم التنظيمي نشاطا منظميا لاغنى عنه تحقيقا لأهدافها) على المرتبة الأولى بمعدلات الرضا المشار إليها، بدليل ارتفاع الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه، والذي جاء بواقع (3.816) وبانحراف معياري (0.927)، وذلك مقابل المؤشر X14 (تلجأ منظمتنا الى إشراك العاملين لديها ببرامج تعلم خارجية ايضا ، وذلك بما يعزز من معرفتهم خدمة لها) الذي كما يبدو نال على اقل مستوى من الرضا بدلالة الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه، والذي جاء بواقع (3.386) وبانحراف معياري (0.907).

وربما يعزى موقف البعض من هذا المؤشر الى عدم شموله لسبب أو لآخر بالمشاركات الخارجية في مجال التعلم التنظيمي.

ولكن هذا الموقف لم يمنع الغالبية منهم كما يبدو في معرض الإجابات على المؤشر X9 من الاعتراف بمكانة التعلم التنظيمي في منظمتهم بوصفه لاغنى عنه فيها.

أما بخصوص بقية المؤشرات الأخرى ضمن هذا المتغير ، فنالت من الرضا كما حصل مع المؤشرات الأخرى للمتغير السابق مابين مستوياته الخاصة المشار إليها بخصوص المؤشرين المذكورين ايضا.

الجدول (4) مواقف المستبينة أرائهم تجاه مؤشرات متغير التعلم التنظيمي

المقياس / المتغيرات	لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X9	4	4	2	2	31	27	51	44	26	23	3.816	0.927
X10	1	1	7	6	37	32	56	50	13	11	3.640	0.8
X11	4	4	2	2	33	29	53	46	22	19	3.763	0.905
X12	4	4	12	10	36	32	52	45	10	9	3.456	0.923
X13	4	4	5	4	32	28	54	47	19	17	3.693	0.922
X14	2	2	18	16	37	32	48	42	9	8	3.386	0.907
X15	-	-	7	6	42	37	61	53	4	4	3.544	0.667
المعدل	3	3	8	7	35	31	53	46	15	13	3.614	0.864

(3) النتائج الخاصة بمتغير التدريب

كما استحوذت مؤشرات المتغيرين السابقين على رضا المستبينة آرائهم ، استحوذت مؤشرات متغير التدريب كما يبدو من النتائج التي يعرض تفاصيلها الجدول (5) على رضا هؤلاء أيضا ، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل مؤشرات هذا المتغير، والذي جاء بواقع (3.623) وانحراف معياري (0.941).

أما المرتبة الأولى لمستوى الرضا، فكانت من نصيب المؤشرX18 (تسعى منظمتنا الى تنظيم برامج التدريب لديها لتشمل كافة أنشطة المنظمة ، لاسيما ما يخص العمل على تقانات المعلومات وصيانتها ونحو ذلك.) ، لارتفاع الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه ، والذي جاء بواقع (4,000) وبانحراف معياري قدره (0.931) ، في حين كانت المرتبة الأخيرة من نصيب المؤشرX 21 (تلجأ منظمتنا الى إشراك العاملين لديها ببرامج تدريب خارجية ايضا ، وذلك بما يضمن نقل الخبرة الى داخلها على النحو المناسب.)، وذلك بدلالة الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه، والذي جاء بواقع (3.281)، وبانحراف معياري قدره (0.907).

الجدول (5) مواقف المستبينة أرائهم تجاه مؤشرات متغير التدريب

المقياس / المتغيرات	لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X16	5	4	5	4	26	23	62	54	16	14	3.693	0.923
X17	6	5	7	6	45	40	42	37	14	12	3.447	0.969
X18	5	4	1	1	16	14	59	52	33	29	4	0.931
X19	4	4	4	4	23	20	59	51	24	21	3,833	0.921
X20	5	4	11	10	51	45	32	28	15	13	3.360	0.979
X21	4	4	16	14	45	39	42	37	7	6	3.281	0.907
X22	5	4	2	2	34	30	49	43	24	21	3.746	0.958
المعدل	5	4	7	6	34	30	49	43	19	17	3.623	0.941

أما بخصوص مسوغات مواقفهم من المؤشرين المذكورين لاسيما المؤشرX21 ، فربما تعزى الى ذات الأسباب التي دفعت الى موقفهم من المؤشر X14 الذي سبقت الإشارة إليه عندما كان يجري الحديث عن المتغير السابق .

(4) النتائج الخاصة بمتغير الاتصالات

تبدو حالة الرضا لدى المستبينة آرائهم متواصلة لتشمل هذه المرة مؤشرات متغير الاتصالات التي يعرضها الجدول(6) ايضا، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل مؤشراته ، الذي بلغت قيمته (3.534) وبانحراف معياري (0.901).

أما المكانة العليا ، فاختص بها المؤشرX23 (تولي منظمتنا اهتماما متميزا للاتصالات ، لكونه يمثل اختصاصها الرئيس)، لارتفاع الوسط الحسابي للإجابات عليه لتصل الى ما قيمته (3.816) وبانحراف معياري (0.847) ، فيما كانت المكانة الدنيا من نصيب المؤشرX27 (تسعى منظمتنا الى الإفادة من شبكة اتصالاتها في انجاز مختلف أنشطتها) ، لانخفاض قيمة وسطه مقارنة بقيم بقية أوساط المؤشرات الأخرى ، والتي جاءت بواقع (3.219) وبانحراف (0.899).

الجدول (6) مواقف المستبينة أرائهم تجاه مؤشرات متغير الاتصال

المقياس / المتغيرات	لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X23	4	4	3	3	20	18	70	60	17	15	3.816	0.847
X24	4	4	2	2	33	28	57	50	18	16	3.728	0.875
X25	3	3	13	11	26	23	54	47	18	16	3.623	0.972
X26	1	1	21	18	27	24	57	50	8	7	3.437	0.903
X27	1	1	29	25	32	28	48	42	4	4	3.219	0.899
X28	4	4	11	10	48	41	44	39	7	6	3.342	0.871
X29	5	4	5	4	40	35	48	42	16	14	3.570	0.940
المعدل	3	3	12	11	32	28	54	47	13	11	3.534	0.901

وربما تعزى مواقفهم من هذا المؤشر لاعتقاد بعضهم بوجود العديد من الأنشطة المنظمية التي ما زالت تنجز بعيدا عن شبكة الاتصالات اللاسلكية العائدة لمنظماتهم ، متناسين بذلك المقابلات والمخاطبات التحريرية بوصفها أشكالا من الاتصالات ضمن شبكة اتصالات منظماتهم ايضا.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

(1) اختبار الفرضية الأولى

يمكن اعتمادا على معطيات الجدول (7) ، القول بقبول فرضية البحث الأولى ، التي تساءلت عن جملة علاقات الارتباط بين متغيرات هذا البحث (الاتصالات والتعلم والتدريب التنظيميين والمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية) ومدى معنوياتها.

أما الأدلة على ذلك فمفادها الآتي:

جاءت علاقة الارتباط بين متغيري التعلم التنظيمي والمعرفة المبحوثة معنوية بدلالة معنوية معامل الارتباط الذي يعرضه الجدول (7)، والبالغة قيمته (**0.758) عند مستوى المعنوية (0.01).

وما يعزز هذه المعنوية انسجام هذه العلاقة مع المنطق ، الذي يشير الى التعلم بوصفه الطريق الموصل لبناء المعرفة لدى جملة المتعلمين بغض النظر عما إذا كانوا أفرادا أم منظمات وتعزيزها لاحقا.

وما قيل بخصوص التعلم التنظيمي ، يمكن أن يقال بنفس السياق بخصوص علاقة التدريب بالمعرفة المبحوثة ايضا، فقد جاءت علاقة الارتباط بين هذين المتغيرين معنوية ايضا، وذلك بدلالة معامل الارتباط البالغة قيمته كما يبدو في الجدول المذكور (**0.809) عند مستوى المعنوية المشار إليه.

أما بخصوص الاتصالات ، فقد كانت جملة علاقات ارتباطها بمتغيرات البحث المختلفة (التعلم التنظيمي والتدريب والمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية) معنوية ايضا ، وذلك بدلالة بقية معاملات الارتباط التي يعرضها الجدول المذكور والبالغة قيمها عند نفس مستوى المعنوية المذكور(**0.841) و(**0.731) و(**0.665) على التوالي ، مما يؤشر أهمية الاتصالات في حياة المنظمات ، لاسيما في المجالات المبحوثة بوصفها عنصر مهم من عناصر الفاعلية التنظيمية في هذه المنظمات.

الجدول (7) مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث

المتغير المستقل	المتغير المعتمد		
	المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية	التعلم التنظيمي	التدريب
التعلم التنظيمي	**0.758		
التدريب	**0.809		
الاتصال	**0.665	**0.841	**0.731

N=104 P≤0.01

(2) اختبار الفرضيتين الثانية والثالثة

ويمكن اعتمادا على معطيات الجداول (8) و(9) و(10) و(11) و(12) و(13) و(14) و(15) القول ، بقبول فرضيتي البحث الثانية والثالثة ، اللتين تساءلتا عن جملة علاقات الأثر المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث (الاتصالات والتعلم والتدريب والمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية) ومعنويتها واتجاهاتها ايضا.

أما الأدلة على ذلك ، فيمكن حصرها فيما مفاده الآتي:

أ. علاقات الاتصالات المباشرة بالتعلم التنظيمي والتدريب

يتضح من معامل التحديد (R^2) الذي يعرضه الجدول (8) امكانية تفسير (53%) من التباين في هذا التعلم من خلال مؤشرات الاتصالات، أما الباقي من التباين، البالغة نسبته (47%) فتفسرها مؤشرات أو متغيرات أخرى غير مبحوثة.

الجدول (8) معلمات أنموذج الانحدار لمتغيري الاتصالات والتعلم التنظيمي

المستقل / المعتمد	التعلم التنظيمي					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
الاتصالات	0,53	128,510	6,964	0,688	11,336	2,638

N= 104 P≤ 0.01

وتدعم ذلك كما يبدو في الجدول المذكور قيمة (F) المحسوبة البالغة (128,510) ، التي جاءت على نحو اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6,964) عند درجة الحرية (1,103) ومستوى المعنوية (0,01) ، كما وتدعم ذلك قيمة(β) أيضا ، التي تعدّ (0,688) من التغير في التعلم التنظيمي بوصفة نتيجة لتغير وحدة واحدة في الاتصالات ، وهي نتيجة تدعمها قيمة (t) المحسوبة أيضا ، والبالغة (11,336) ، والتي جاءت على نحو اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2,638) عند درجة الحرية ومستوى المعنوية المشار اليهما.

أما بخصوص علاقة الاتصالات بالتدريب ، فيبدو اعتمادا على قيمة (R^2) المدعومة بقيم (F) و(β) و(t) التي يعرضها الجدول(9) هذه المرة بإمكانية تفسير (71%) من التباين في هذا التدريب من خلال مؤشرات الاتصالات ، أما الباقي من التباين ، البالغة نسبته (29%) فتفسرها مؤشرات أو متغيرات أخرى غير مبحوثة.

الجدول (9) معلمات أنموذج الانحدار لمتغيري الاتصالات والتدريب

المستقل / المعتمد	التدريب					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
الاتصال	0,71	270,131	6,964	0,861	16,436	2,638

N= 104 P≤ 0.01

وربما يعزى هذا التباين في قوة تأثير الاتصالات بالتدريب مقارنة بقوتها بالتعلم التنظيمي الى احتياج المدّرب إلى مزيد من التفاعل من خلال الاتصالات مع المتدربين كل على حدة لترسيخ فكرة التجربة على سبيل المثال وسبل تنفيذها في أذهانهم ، بعكس المعلّم (*) الذي عادة ما يتفاعل مع جملة المتعلمين في درسه في آن واحد لايصال ما يروم إيصاله إليهم وليس معهم كل على حدة ، التي قد لا يلجأ اليها إلا عند الحاجة الماسة فقط ، مما يسوغ قلة احتياجه للاتصالات مقارنة بالتدريب على الرغم من أهميتها فيه ايضا.

(*) نفترض في هذا المقام أو نشبه التعلم التنظيمي بما يدور بقاعات الدراسة في المؤسسات العلمية .

وما يعزز هذا الرأي الى جانب وجهة نظر الباحثين ، التي عدّت كما سبقت الإشارة في الإطار النظري التعلم والتدريب بوصفهما في حقيقتهما عمليتي اتصالات على نحو تتحدد أطرافهما بالمعلم أو المدرب بوصفهما المرسل لرسائل الاتصالات والمتعلم أو المتدرب بوصفهما المرسل إليه ، واللذين يتفاعلان معا من خلال قناة الاتصالات بينهما ، التي غالبا ما تتحدد بوصفها وجها لوجه من خلال قاعة الدرس أو مختبر التدريب ، ما تمخض عن تحليل علاقة كل من التعلم التنظيمي والتدريب المباشرتين في إطارهما العام بعيدا عن الاتصالات بالمعرفة المبحوثة، التي اتضح بموجبها اعتمادا على قيمتي معامل التحديد (R^2) المعروضتين في الجدولين (10) و(11) ضعف نسبة التأثير الذي مارسه التدريب في هذه المعرفة مقارنة بتأثير التعلم التنظيمي فيها.

فقد تبين اعتمادا على قيمتي معامل التحديد المشار اليهما امكانية تفسير(65%) من التباين في المعرفة المبحوثة اعتمادا على التعلم التنظيمي ، فيما بلغت هذه النسبة على مستوى التدريب (61%) ، مما يؤكد احتياج برامج التدريب المختلفة لدعم الآخرين ، لاسيما الاتصالات (من خلال الأجواء التي يمكن أن توفرها تحسينا لنواحي التفاعل بين المدربين والمتدربين) ليكون بمقدورها تعزيز معارف المنظمات بعامة ، ومنها معرفتها المبحوثة على النحو الموازي لمستوى التعزيز الذي يقدمه التعلم التنظيمي لهذه المعرفة .

الجدول (10) معلمات أنموذج الانحدار لمتغيري التعلم التنظيمي والمعرفة الموجهة نحو معالجة الرقمية

المستقل / المعتمد	المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
التعلم التنظيمي	0,65	211,940	6,964	0,735	14,558	2,638

N=104 P≤0.01

الجدول (11) معلمات أنموذج الانحدار لمتغيري التدريب والمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية

المستقل / المعتمد	المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
التدريب	0,61	179,775	6,964	0,656	13,408	2,638

N= 104 P≤ 0.01

ب . علاقة الاتصالات بالمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية

وتنقسم الى قسمين هما:

1، علاقة الأثر المباشرة للاتصالات في المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية .

2. علاقة الأثر غير المباشرة لهذه الاتصالات بالمعرفة المذكورة ايضا، والتي توافر لها في هذا البحث مسارين أولهما يمر عبر التعلم التنظيمي وثانيهما يمر عبر التدريب.

ففيما يخص علاقة الأثر المباشرة ، تتضح معالم أو قوة هذه العلاقة بالاعتماد على قيمة معامل التحديد (R^2) المدعومة بقيم (F) و(β) و(t) التي يعرضها الجدول (12) ، والتي تشير الى امكانية تفسير ما نسبته (44%) من التباين في المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية بالاعتماد على الاتصالات المباشرة ، أما الباقي من التباين البالغة نسبته (56%) فتفسره عوامل أخرى ، ولعل منها الاتصالات غير المباشرة ، التي سيتم الوقوف على تفاصيل تأثيرها في هذه المعرفة بعد قليل.

الجدول (12) معلمات أنموذج الانحدار لمتغيري الاتصالات والمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية

المستقل / المعتمد	المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
الاتصال	0,44	88,965	6,964	0,569	9,432	2,638

N= 104 P≤ 0.01

وفيما يخص علاقتي الأثر غير المباشرة ، تثبت قيمتي معامل التحديد (R^2) المدعومتين بقيم (F) و(β) و(t) المعروضة في الجدولين (13) و(14) ، أو تفصح عن نسبة التباين في المعرفة المبحوثة ، التي بالإمكان تفسيرها بالاعتماد على هذا النوع من الاتصالات، فقد بلغت على مستواها المار عبر التدريب (57%) ، فيما بلغت على مستواها المار عبر التعلم التنظيمي(62%)، مما يمكن أن يعكس نوعا من التناقض عما سبقت الإشارة إليه قبل قليل.

الجدول (13) معلمات علاقة الاتصالات بالمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية عبر التدريب

المستقل / المعتمد	الفجوة					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
الاتصالات	0,57	149,934	6,964	0,667	12,245	2,638

N= 104 P≤ 0.01

الجدول (14) معلمات علاقة الاتصالات بالمعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية عبر التعلم التنظيمي

المستقل / المعتمد	الفجوة					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
الاتصالات	0,62	185,871	6,964	0,748	13,633	2,638

N= 104 P≤ 0.01

أما تفسيره ، فلعله ينحصر بطبيعة معرفة العاملين المكتسبة عن طريق برامج التدريب بوصفها لا تتعزز على النحو المناسب لديهم بما يثري معرفة منظماتهم لاحقا إلا عندما تتاح لهم فرص الاتصالات أثناء التدريب على نحو مباشر وجها لوجه مع مدربيهم ، بعكس معرفتهم المكتسبة عن طريق التعلم، التي يمكن تعزيزها من قبلهم بغض النظر عما إذا كانت الاتصالات المتاحة لهم مباشرة مع معلميهم داخل قاعات التعلم أم غير مباشرة (*).

وبعامة يمكن القول اعتمادا على قيمة معامل التحديد (R^2) التي يعرضها الجدول (15) ، بإمكانية تفسير ما نسبته (67%) من التباين في معرفة المنظمات الموجهة نحو معالجة فجواتها الرقمية من خلال الاتصالات المارة عبر التعلم التنظيمي والتدريب معا ، مما يساعد على القول بأهمية المعرفة المكتسبة من قبل المنظمات عن طريق الاتصالات غير المباشرة في دعم معرفتها المكتسبة عن طريق الاتصالات المباشرة ، وذلك بما يفيد في إثراء معارف المنظمات المتاحة وصولا لتمكينها من معالجة فجوات هذه المنظمات بعامة ، ومنها على نحو رئيس فجواتها الرقمية موضوع هذا البحث.

الجدول (15) معلمات علاقة الاتصالات غير المباشرة بالمعرفة المبحوثة عبر التعلم والتدريب معا

المستقل / المعتمد	الفجوة					
	R^2	F		β	t	
		م	ج		م	ج
الاتصالات	0,67	115,617	6,964	0,746	8,929	2,638

N= 104 P≤ 0.01

(*) يمكن عدّ مخرجات تعلم العاملين من خلال النشرات والكتيبات التي تصدرها المنظمات وكل ما يطلعون عليه عبر اطلاعهم الشخصي وقراءاتهم الخارجية وما يرتبط بتنمية مهاراتهم لاسيما المهارات ذات العلاقة بعملهم في منظماتهم ، وتوظيف ذلك من قبلهم لاحقا خدمة لهذه المنظمات ، بوصفه من أنواع معرفة المنظمات المكتسبة عن طريق اتصالاتها غير المباشرة بمصادر المعرفة بغض النظر عن طبيعتها.
كما يمكن أن تقع في إطار هذا النوع من المعرفة كافة المعارف التي يمكن أن تحصل عليها المنظمات من البيئة بصورة غير مباشرة بخصوص الموردين ممن تتعامل معهم ومنافسيها وزبائنها ونحوهم

المحور الرابع/ الاستنتاجات والمقترحات

أولا: الاستنتاجات

يمكن الخروج مما تقدم لاسيما ما ورد في الإطار الميداني للبحث بالعديد من الاستنتاجات ، لعل منها:

أ. ثبوت تأثر المعرفة الموجهة نحو معالجة الفجوة الرقمية للمجتمع المبحوث ايجابيا بما يتمخض عن برنامجي التعلم والتدريب لهذا المجتمع ، مما يساعد على التأكد من دقة الأطر النظرية التي استند عليها الباحثين في صياغة استنتاجاتهم النظرية قدر تعلقها بالعلاقة بين المعرفة والتعلم والتدريب.

ب. ثبوت تأثر معرفة المجتمع المذكور الرقمية بنوعي الاتصالات المعتمدة فيه المباشرة ، وغير المباشرة لاسيما المارتين عبر برامج التعلم والتدريب لهذا المجتمع، مما يمكن أن يضيف بغض النظر عن هذين النوعين من الاتصالات تأكيدا جديدا على دقة الآراء التي تتحدث عن أهمية الاتصالات بعامة في حياة المنظمات بغض النظر عن طبيعتها.

ت. ثبوت تباين واضح في مستوى التأثير الذي مارسته الاتصالات المباشرة عن مستواه قدر تعلقه بالاتصالات غير المباشرة في دعم المعرفة الموجهة نحو معالجة فجوة المجتمع المبحوث الرقمية.

ث. وكاستنتاج أخير ، ثبت تأثر التدريب التنظيمي بالاتصالات المباشرة على نحو أعلى من تأثره بالاتصالات غير المباشرة ، وذلك بعكس التعلم ، الذي تبين تأثره بالاتصالات غير المباشرة على نحو أعلى من الاتصالات المباشرة ، مما يؤكد على أهمية التفاعل المباشر بين المدرب والمتدرب ضمانا لأفضل نواحي التدريب من جهة ويؤكد على أهمية الثقافة الذاتية للأفراد في مجال تعلمهم بوصفها المجال الأرحب لتعلمهم تعزيزا لمعرفتهم بعامة ولاحقا معرفة منظماتهم ومنها معرفتها الرقمية.

ثانيا : المقترحات

اعتمادا على الاستنتاجات السابقة ، يمكن تقديم العديد من المقترحات ، لعل من أهمها:

أ. حث الادارات في منظمات بلدنا المختلفة على الوقوف على أحجام فجواتها الرقمية التي تفصلها عن بقية المنظمات في البلدان المتقدمة ، للعمل على معالجتها وصولا الى المكانة التي تجعلها قادرة على تقديم منتجاتها المختلفة بما يلبي احتياجات المستهلكين المحليين بغض النظر عن طبيعتهم منظمات كانوا أم إفراد ، ويحول أو يسد في الوقت نفسه الثغرات التي يمكن أن تنفذ المنظمات الأجنبية من خلالها الى أسواق بلدنا ، مما يؤثر على فاعلية هذه المنظمات في الأسواق المذكورة.

ب. معالجة لفجوات منظماتنا المختلفة ومنها الفجوة الرقمية ، يقترح الباحثون عليها تعزيز برامجها التعليمية والتدريبية بأفضل نواحي المعرفة ، لثبوت فاعليتها بالاعتماد على معطيات المجتمع المبحوث في الحد من فجوته الرقمية التي يمكن عدّها أنموذجا لبقية أنواع الفجوات.

ت. ضمانا لنجاح برامج التعلم والتدريب ، يحث الباحثون الادارات في منظمات بلدنا المختلفة ، على ايلاء الاتصالات بالاهتمام الكبير ، وذلك بغض النظر عن التمييز بين الاتصالات المباشرة وغير المباشرة ، لثبوت فاعليتهما معا في هذه البرامج ، وذلك بحسب معطيات المجتمع المبحوث .

ث. يتطلع الباحثون إلى دور أفضل لحكومة بلدنا في مجال معالجة فجوات مجتمعنا المعرفية بعامة ومنها فجوته الرقمية ، وذلك بالإفادة من تجارب نمور آسيا ومنها التجربة الماليزية ، التي أشاروا اليها في بحثهم ، لأهميتها القصوى في معالجة جملة الفجوات المعرفية لأفراد ومنظمات هذا البلد.

ج يقترح الباحثون تعزيزا لما توصلوا إليه على زملائهم من الباحثين التوجه في بحوثهم نحو مناقشة المواضيع ذات العلاقة بمعالجات الفجوات المعرفية المختلفة لبلدنا ، لأهميتها في مجالي تقدمه ورفاهيته، وعلى أن يتم للوهلة الأولى قياس حجم الفجوة المعرفية لهذه المنظمات في إطار البحث في (واقع الفجوة الرقمية لها وسبل معالجتها) ، لاسيما في ظل نجاح هذا البحث إن جاز للباحثين القول بنجاحه في توفير مقاييس الفجوة الرقمية في إطار بحثهم النظري من جهة وتقديم أنموذجا لمنظمات ثبتت فاعليتها في الحد من فجوتها الرقمية ، مما يساعد على عدّها معيارا أوليا للتحليل المقارن ، وذلك في حالة تعذر الحصول على معايير مفاضلة افضل من جهة أخرى .

المصادر

أولا: المصادر العربية

1. المعاجم

أ. الجوهري، إسماعيل بن حماد ، (2007) ، "معجم الصحاح" ، ط2، دار المعرفة، بيروت.

ب. مخلوف، حسنين محمد، (1987) ، "صفوة البيان لمعاني القران "، ط3 ، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت

2: الرسائل والاطاريح الجامعية

أ. الحافظ ، علي عبد الستار،(2006)، " بعض متطلبات عمليات الادارة المعرفة - دراسة في محكمتي الجنايات والجنح في رئاسة محكمة استئناف نينوى الاتحادية، (برنامج مقترح)" ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل

ب. ألعاشور، احمد سامي، (2009)، "الأنماط المعرفية للمديرين وعلاقاتها بأنماطهم القيادية"، رسالة دبلوم عالي غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ت. الكبيسي، صلاح الدين عواد، (2002)، "إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد.

3: المؤتمرات والدوريات

أ. ألشمري، انتظار جاسم، والعمري، معتز سلمان عبد الرزاق، (2004)، "إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي"، جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، المؤتمر العلمي السنوي الرابع: إدارة المعرفة في العالم العربي، عمان، الأردن.

ب. العدواني، عبد الستار محمد علي، (2009)، " الأصول في نظرية المنظمة مدخل تشخيصي - تحليلي لفهم مشكلات الفلسفة الفكرية لتقانات المعلومات ومعالجتها" مجلة تنمية الرافدين/جامعة الموصل، العدد:95

ت. العدواني، عبد الستار محمد علي، وملا حسن، ثائر طارق، وملا حسن، محمد محمود،(2009) "أنظمة المعلومات الشخصية ودورها في صناعة القرارات الإنسانية: دراسة تحليلية لآراء عينة من المستهلكين في مدينة الموصل"، مجلة تنمية الرافدين /جامعة الموصل، العدد:93

ث. العوفي ، علي بن يوسف ، (2010)،" الفجوة الرقمية اللغوية : دراسة العوامل المؤدية الى اخفاق الباحثين والأكاديميين العرب في تعزيز الأرصدة المعلوماتية الالكترونية بالنص العربي"، جامعة السلطان قابوس ، عمان ، دراسات المعلومات ، العدد :8

4: الكتب

أ. حمود ، خضير كاظم واللوزي، موسى،(2008) ،"مبادئ إدارة الأعمال، دار إثراء للنشر ، عمان

ب. الكبيسي، عامر خضير، (2004) ،" إدارة المعرفة وتطوير المنظمات"، ط1، الإسكندرية

ت. المعاضيدي، عادل والعدواني، عبدالستار، والراوي ، باسل (2001) "تقانات المعلومات وتطبيقاتها" دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل

ث. مكليود، رايموند، (1998)، "نظم المعلومات الإدارية"، ترجمة سرور علي إبراهيم، دار المريخ للنشر، عمان

♦المصادر الأجنبية

1. Books

A.Argirs,C.,&Schon,D.,(1996),"Organizational Learning Reading M.A", Addison Wesley

B. Daft, Richard L., (2001), "Organization Theory & Design" Court college Publishing New York.

C. Dodgson. M.(1993)."Organizational Learning".A Review of Somel ,Tortures Organization , Studies 141\3

D.Herbert,Theodor,T.,(1981),"Dimension of Organizational Behavior",MacMillan, 2nd.ed, New York

E. Hicks , Herbert.,(1981)," Organization Theory And Behavior", McGraw-Hill , New York

F. Lynch., (2000)." Corporate Strategy", 2nd.ed., Prentice – Hall , New Jersey.

G. Morecroft,J.&Sterman,J., (1994),"Modeling For Learning Organization", Portland or Productivity Press

H. Senge P.,& et.al.,(1999),"The Dance 0f Change: The Challenges to Sustaining Momentum in Learning Organization" ,N.Y..

I. Schuler,Randell,S.,(1995),"Managing Human Resources", 6th.ed, West Publishing, USA

J. Torrington et. Al., (2002)." Human Resource Management" . 5th . ed., john Wiley & Sons . New Jersey.

2. INTERNET

أ. أبو طالب ، حسن ،(2004)،" جهد جماعي عربي لسد الفجوة الرقمية "، مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية ، ttp://www.afkaro line.org/Arabic/archives- aboutaleb.htm

ب. البرماوي، خالد ، (2009) ،" العرب يجتمعون لردم الفجوة الرقمية"،
www.islamonline.net/servlet/Satellite?c=ArticleA_C&pagename

ت. بعلي ، حمزة ، ومحرز صالح ، وتوفيق حناشي ،(2008) ،" الفجوة الرقمية بين الدول النامية والدول المتقدمة "، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر .

ث. كيلسون ، دانيال،(2007)، الفجوة الرقمية ، ترجمة : سليمان بن إبراهيم الرباعي ،
www.informatics.gov.sa/details.php?id=120_

ج. شحرور ، غسان، (2009) العرب و المسلمون مطالبون بإنتاج معارف و مفاهيم جديدة،
yomgedid.kenanaonline.com/topics/56836/posts/150346

ح. الضامن ، محمود،(2006) ، " الفجوة الرقمية "، كلية هندسة الحاسب الآلي ، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، faculty.kfupm.sa/ics/muhtaseb/teaching/ACStLect21.doc

خ. علي، نبيل و حجازي، نادية، (2005) الفجوة الرقمية- رؤيا عربية لمجتمع المعرفة .
qadaya.net/node/784

د. العوادات ،حسين (2005) ،الفجوة الرقمية والمعلوماتية،
www.voltairenet.org/article131218.html

ذ. كدواني ، شيرين(2008) ،"الفجوة الرقمية"، knol.google.com

ر. كشلاف ، علي عياد ، (2005) " الطريق لردم الفجوة الرقمية يبدأ من خارجها"، طرابلس ، ليبيا ،
avadali @ hotmail.com

ز. قناديلي ، جواهر بنت احمد ، (2004)،" التدريب والتعليم عن بعد باستخدام الادارة الالكترونية،الملتقى الإداري الثاني(الادارة والمتغيرات العلمية الجديدة)، جامعة الملك سعود ، الرياض
www.managementforum.com

س. اليحياوي ،يحيى،(2009) ، الفجوة الرقمية في المحتوى العربي .. دعوني أردمها
www.elyahyaoui.org/el_yahyaoui_attar_alam_shabab.htm
.www.it-arabia.net/featuresdetail.php?i=12&c=2.